

Inclusión social y Teletrabajo ¿Sociedad de la Información o Sociedad de Control?

Noemí Olivera^{*} y Claudia Tello^{**}

Resumen.

En una Sociedad de la Información inclusiva e integrada, para que el teletrabajo se posicione como una alternativa socialmente valiosa se necesitan al menos tres condiciones: a) políticas públicas para el acceso mayoritario a los bienes tecnológicos; b) acciones educativas planificadas y c) atención a las condiciones legales y sociales en que se desarrolla la prestación de los teletrabajadores.

Una revisión de las condiciones contextuales, más allá de las posiciones acriticamente comprometidas con la difusión del teletrabajo, nos lleva a considerar esta actividad laboral como un signo de las nuevas épocas que Deleuze describe como “Sociedades de Control”.

Abstract.

In the context of an inclusive Information Society, at least three conditions are required to pose telework as a socially valuable alternative: a) public policies for major access to technological goods; b) planned educational actions and c) attention to the legal and social environment where teleworkers develop their activities.

A revision of the context conditions, beyond acritical positions committed to the diffusion of telework, leads us to consider it a sign of the new times Deleuze describes as “Society of Control”.

^{*} Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, GECSI, UNLP, nolivera@jursoc.unlp.edu.ar

^{**} Facultad de Trabajo Social, GECSI – FCJyS, UNLP, cbtello@jursoc.unlp.edu.ar

Inclusión social y Teletrabajo ¿Sociedad de la Información o Sociedad de Control?¹

Noemí Olivera y Claudia Tello

1 Introducción

La interacción social y económica en el mundo y, consecuentemente, la vida de las personas se ha transformado radicalmente en los últimos tiempos. Estas transformaciones comenzaron hace más de cincuenta años, tras la Segunda Guerra Mundial, con la denominada tercera revolución industrial, tercera revolución científico-técnica o revolución de la inteligencia. Este proceso cobra fuerza en dos momentos: inmediatamente después de 1945, en función del nuevo rol de EEUU en el mundo, y en la década del '70, vinculada con la crisis del petróleo y la instauración de un nuevo paradigma de organización política mundial que, bajo el signo del neoliberalismo, produce cambios territoriales, económicos, políticos y epistemológicos en la concepción del espacio, el territorio y el Estado. Se inaugura así, en el marco del sistema capitalista, una transformación integral a escala planetaria que algunos denominan globalización o mundialización.

En relación a estas designaciones cabe destacar que Mario Margulis (1997) plantea que los conceptos acuñados en las usinas ideológicas del neoliberalismo contienen una insinuación de neutralidad tecnológica, una sugestión de inocencia emitida desde la fatalidad del progreso técnico. Es así como los términos globalización, flexibilización, desregulación, ajuste son parte de los juegos del lenguaje que sirven para naturalizar las modalidades político-económicas que se han ido imponiendo en los últimos tiempos. En ese plano se sitúan la progresiva erosión de las conquistas obreras y los derechos laborales, el desempleo y la desprotección social.

En la descripción de Laura Nervi (1997), este proceso está caracterizado por cinco elementos esenciales: el incremento del poder de las corporaciones multinacionales, la lucha por la hegemonía mundial entre polos de poder económico, los cambios producidos por la revolución tecnológica, la hegemonía de la teoría económica neoclásica como fundamento económico y ambiental del modelo neoliberal instaurado, la constitución de un sentido

¹ Una versión preliminar del presente, con el título “Telework in Argentina. Inclusion in the ‘Society of Control?’” fue aceptada para su presentación en Telework 2010 Argentina, 15th. Internacional ITA Workshop, que se realizará en Buenos Aires, del 25 al 27 de agosto de 2010.

común generalizado basado en estos principios del ideario neoliberal. Plantea esta autora la vigencia de cuatro metáforas que permiten visualizar los efectos en el plano económico, político, social y cultural: el *bazar cultural global* que se traduce en una tendencia a la uniformización con los valores de las sociedades hegemónicas, el *shopping mall global* que permite la comercialización de las mercancías en tiempos mínimos construyendo una idea de acceso universal aun cuando sólo una parte mínima de la población mundial puede hacerlo y las mayorías sólo son espectadores, la *fábrica global* que permite que las corporaciones utilicen la combinación más beneficiosa entre mano de obra barata, menor presión impositiva, menores estándares nacionales en condiciones de trabajo, salud y ambiente y acceso a recursos naturales y servicios, y el *network financiero global* en el que confluyen las redes de bancos, los inversionistas y los agentes de bolsa en los procesos de acumulación de la industria privada y en relación a los gobiernos que adoptan las lógicas del sector financiero o sufren sus presiones.

Estos aspectos impactan en la vida cotidiana de todas las personas del planeta y en todos los países de manera diversa y desigual. Algunos asumen roles protagónicos y decisorios y otros sufren las consecuencias de una organización política, económica y social que tiende a profundizar las desigualdades entre clases y países, como espectadores de un montaje ajeno. Podemos visualizar los procesos operados en términos de las relaciones Estado-capital-trabajo a través de lo que Gilles Deleuze (1999) explicita en su descripción del pasaje hacia una *Sociedad de Control*.

En el plano de las relaciones laborales, Tello y Ramírez (2005) sostienen que la cuestión se expresa en términos de ‘modernización laboral’ o ‘flexibilización’, que no es otra cosa que el eufemismo empleado para retroceder en el ámbito normativo, procurando limitar o anular logros en las condiciones laborales y en la protección social que eran sostenibles aún en épocas de menor productividad. Se avanza en concretar en el plano de las ganancias todo lo que se torne posible, por lo menos por un tiempo, en virtud de coyunturas políticas y de las transformaciones en el escenario del poder a nivel internacional.

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y las comunicaciones, coetáneamente dio lugar al fenómeno que se ha dado en llamar *Sociedad de la Información*. Este concepto, anticipado por Yoneji Masuda (1984) como una “Sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material”, fue asumiendo progresivamente, y cada vez más vinculado a Internet, connotaciones marcadamente económicas. Es así como en el objetivo específico 18 de la octava Meta de los *Objetivos de Desarrollo de la ONU para el Milenio* -

“Fomentar una asociación mundial para el desarrollo”-, se reconoce la importancia que asumen las TICs como efectivas palancas del desarrollo de las sociedades. En consecuencia, desde las Naciones Unidas se convocó la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), cuya afirmación liminar fue “Nosotros, los representantes de los pueblos del mundo, ..., declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En este contexto, y en el marco de discursos inclusivos e integradores, aparece la difusión del *teletrabajo* entre las metas y objetivos con los que, según resulta de diversos documentos y programas internacionales (Compromiso de San Salvador -Meta 57-, eLAC2010 – Meta 5-, Declaración de Lisboa –Objetivo 6-), se pretende alcanzar tan igualitaria sociedad.

Se impone delimitar, entonces, el concepto de *teletrabajo*. Para ello, entre el abanico de conceptualizaciones, optamos por la de Díaz, que lo describe como una “forma de organizar y realizar el trabajo a distancia con el auxilio de las TIC en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador”. El Ministerio de Trabajo, en tanto, considera que se “requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.”² Reorganización cultural que se inscribe en el marco de las transformaciones paradigmáticas de las últimas décadas de las que hemos dado cuenta más arriba.

Nos interesa la perspectiva del teletrabajador en cuanto a quién puede formar parte de esta modalidad de trabajo que la Asociación Argentina de Teletrabajo (2004) reconoce como *flexible*, qué condiciones deben cumplirse y qué barreras deben sortearse para que se lo pueda considerar ‘incluido’ en la Sociedad de la Información. La percepción de que existe, al menos, cierta tensión entre una “Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo” y las tendencias de la globalización a la flexibilización laboral con más las notas que caracterizan el teletrabajo, nos llevó a realizar el análisis que sigue, focalizado en el estado de la cuestión en Argentina.

2 La flexibilización o modernización laboral

² <http://www.trabajo.gov.ar/trabajadores/>

En nuestro país el neoliberalismo ha pretendido, y logrado en gran parte, desarticular los componentes de un sistema integrado de legislación social, movimiento obrero y Estado. A la pérdida directa de derechos (que implica disminución del patrimonio económico individual de cada trabajador) se agregó una privatización o desaparición lisa y llana de áreas estatales vinculadas a la seguridad social (jubilaciones a través de empresas privadas -AFJP-; compañías de seguros para los accidentes y enfermedades del Trabajo -ART-), en tanto que la desocupación resultante del modelo aplicado aprisiona y limita las posibilidades de acción sindical, debilitando aún más a dirigentes gremiales en su mayoría burocratizados y ausentes del conflicto social. Los contratos de precariedad laboral generan disputas individuales por puestos de trabajo, limitados y de poca duración, dividiendo sectores obreros dentro de un mismo establecimiento, con imposibilidad contractual de ir a un conflicto (Tello – Ramírez, 2005).

En este contexto ubicamos las estrategias de teletrabajo como parte del trabajo flexibilizado y desprotegido que se inscribe en la modalidad adoptada en esta etapa del capitalismo monopolista transnacional, tendiente a recuperar la tasa de ganancia o la extracción de plusvalía a escala planetaria, es decir el acrecentamiento de su apropiación del producto social total generado.

2.1 El caso del teletrabajo

Como hemos planteado, el teletrabajo está definido en el marco de la flexibilidad laboral. Es así como, a partir de la crisis financiera en EEUU y Europa, los sectores vinculados con la empresa lo consideran una modalidad de trabajo que puede complementar las medidas gubernamentales de ajuste implementadas. En España, una publicación digital resalta que “la propuesta de negociación de reforma laboral que ha presentado el Gobierno a los interlocutores sociales no aborda medidas de flexibilidad laboral, entre las que también sería deseable introducir el teletrabajo. La implantación del teletrabajo en la empresa, según diferentes estudios, puede significar la reducción de un 30% de los costes de infraestructura; del 30% en dietas; y un ahorro de 1.200 euros para el trabajador en desplazamientos” (Creziendo, 2010). Sin embargo, para el sector empresarial existen dificultades en su implementación derivadas de la ausencia de marco legal específico para el teletrabajo en España, por lo que deben remitirse al “Estatuto de los Trabajadores, teniendo presente el Acuerdo Estatal para la negociación colectiva de 2003 –que incorpora el Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo-, el Acuerdo Estatal para la Negociación los años 2010-2012, y las sentencias del Tribunal Supremo que lo han tratado hasta la fecha.” Asimismo describen lo

que consideran condiciones a tener en cuenta para normatizar esta modalidad laboral: “lo más importante a tener en cuenta a la hora de implantar el teletrabajo en una empresa es que éste debe ser voluntario por parte del trabajador. Cabe reflexionar acerca de si puede denominarse ‘voluntaria’ una opción laboral en un contexto de crisis y en un marco de creciente segmentación o individualización de la negociación laboral.

Los teletrabajadores tienen una mínima relación personal con otros trabajadores en su misma condición, no cuentan con protección legal específica para desarrollar su trabajo. Ésta es una muestra de ‘combinación más beneficiosa’ para los sectores empresarios (Nervi) y que redundaría en condiciones de trabajo diferenciadas de lo habitual, que hay que ponderar tanto en perspectiva económica como de la salud de los trabajadores que se desempeñan bajo esta modalidad.

Sin embargo, los compromisos internacionales dan cuenta de la relevancia asignada a esta modalidad de trabajo. Tal es el caso del Compromiso de San Salvador (2008), cuya Meta 57 llama a los firmantes a “Promover la creación de teletrabajo, trabajo móvil y otras formas de trabajo por redes electrónicas, sobre todo para los grupos más vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, a través del equipamiento apropiado (software y servicios digitales), la capacitación certificada y la validación de experiencia; así como mantener el Grupo de Trabajo sobre Teletrabajo³ –que viene siendo coordinado por Argentina desde los tiempos de eLAC 2007- a fin de realizar sugerencias para alcanzar un marco normativo y administrativo que incluya mecanismos de resolución de conflictos”. Para ello, previamente, en la Meta 4 se habían comprometido a “Asegurar que el 90% de los estudiantes, al terminar su ciclo escolar, hayan utilizado computadores para propósitos educativos por un mínimo de 100 horas o duplicar el número actual. Dicha utilización requiere capacitación adecuada según el nivel y tipo de educación y debería contribuir a sus competencias laborales.”

Entonces, evaluar las condiciones en que se encuentran hoy no solamente quienes han sido priorizados como sujetos de inclusión en el marco del teletrabajo, a saber, las personas discapacitadas, sino todos aquellos que pretenden incorporarse al mercado de trabajo y a la actividad económica, en general deviene una preocupación central.

³ Grupos de Trabajo del eLAC2010. GdT sobre teletrabajo. País coordinador: Argentina. Contacto: Viviana Díaz, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. vdiaz@trabajo.gov.ar
Objetivo general: Promover la construcción de capacidades en TIC para impulsar la generación de trabajo local, actualizar la información sobre desarrollo inclusivo y sostenible de la región a fin de facilitar el intercambio de experiencias regionales que permitan generar empleo en condiciones dignas, enfocando como prioridad los grupos vulnerados y promoviendo las buenas prácticas. <http://www.eclac.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/socinfo/noticias/paginas/7/32537/P32537.xml&xsl=/socinfo/tpl/p18fst.xml&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xml>

3.- El teletrabajo en argentina

Con la crisis de la convertibilidad y la posterior devaluación, los empresarios, locales e internacionales, comenzaron a desarrollar el teletrabajo como un mecanismo para reducir costos, a partir de la deslocalización y la mediación de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TICs-. El teletrabajo se convirtió en el paradigma de la flexibilidad, trastrocó cuestiones centrales como la duración de la jornada, cargas sociales, pertenencia a un ámbito laboral común, remuneraciones y el control de los trabajadores.

Sin embargo “tras veinte años de desarrollo de la modalidad del teletrabajo todavía no se ha conformado una caracterización legal que la enmarque jurídicamente” (Lenguita et al, 2005). Se impone señalar que existe un antecedente significativo, el “Proyecto de Regulación para el encuadre legal del Teempleado” presentado en la fase virtual del Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo (Bojarov, 2002). En él "se considera teempleado a todo trabajador que trabaje en un lugar fijo o temporal, realizando sus tareas en forma total o parcial fuera del ámbito productivo del contratante, utilizando en alguna de sus fases medios telemáticos". Esta caracterización, que ahora resulta excesivamente vaga frente al desarrollo en materia de aplicación de TICs en ámbitos laborales que definitivamente no constituyen teletrabajo, conserva el valor de haber sido un temprano intento de dar un marco regulatorio a una actividad que aún hoy no lo tiene. Anticipando lo que sería la tendencia dominante en los proyectos legislativos posteriores, el objeto de esta regulación es el teempleado. La autora reconoce que las tendencias actuales impulsan el autoempleo -los trabajadores microempresarios o autónomos- (Mattioli, 2002), pero sólo han considerado a los fines del Proyecto las actividades que se encuentran comprendidas en la Ley de Contrato de Trabajo.

En esta misma línea, el Ministerio de Trabajo creó en 2003 una comisión dedicada al estudio de este tema, con el objetivo de diseñar un marco normativo mínimo para impulsar el teletrabajo en relación de dependencia. El proyecto resultante (EXP-SEN 0159-PE-07) define que los teletrabajadores gozarán de los mismos derechos que los demás empleados en relación de dependencia; que los empleadores deberán proveer el equipamiento necesario y financiarán su mantenimiento; y en caso de que el trabajador aporte su propia computadora, el empresario deberá contemplar la totalidad de los gastos. Sin embargo, según indica el informe del proyecto Exportación de Teleservicios para la Inclusión Socio-Laboral de América Latina y el Caribe (ETIS-LAC 2006-2007), el 87,5% de los encuestados se hace cargo de sus propios materiales de trabajo, el 79,6 paga la conexión a Internet y otro 76 manifestó que también

asume los gastos telefónicos. Hacia 2006, para el abogado Ignacio Funes de Rioja, “mucho de lo que se hace en el país como teletrabajo está en una nebulosa, no se registra ni como relación laboral ni como una locación de servicio” (Premici, 2006).

Al presente, en nuestro país son formalmente contemplados dos únicos casos de teletrabajo en relación de dependencia. Ellos son los Acuerdos celebrados entre la Federación Sindicatos Unidos Petroleros e Hidrocarburíferos, por una parte y las empresas Operadora de Estaciones de Servicios Sociedad Anónima e YPF Sociedad Anónima, por la otra, homologados por las Resoluciones N° 1833/2009 y N° 1541/2009 de la Secretaría de Trabajo respectivamente. En ambos convenios el teletrabajo aparece como una opción en el proceso de reconversión laboral de los empleados actuales de esas empresas. Ello así, toda vez que, para acceder al mismo, se debe acreditar (art.3): Posición efectiva; Mínimo de 2 años de antigüedad en la Cía.; Desempeño destacado; Comportamientos de autodisciplina, gestión y motivación; Competencias técnicas del puesto y de informática; Aceptación/acuerdo del jefe. Sin embargo, el Considerando D expresa.”Que dicha modalidad de trabajo [teletrabajo] se orienta a generar un mejor clima de trabajo y contribuye a la motivación personal, permitiendo al trabajador adquirir o desarrollar competencias como la autogestión, responsabilidad, manejo de herramientas informáticas, orientación a resultados y planificación”, En suma, se propone el teletrabajo como estrategia para desarrollar las competencias que se deben acreditar para acceder a él.

3.1. El marco jurídico del teletrabajo en Argentina

En el plano de proyectos legislativos, se cuentan cinco proyectos de ley, ninguno de los cuales ha tenido tratamiento parlamentario, a pesar de los compromisos asumidos por el país en el marco de eLAC 2010, más aún, teniendo en cuenta que Argentina coordina desde los tiempos de eLAC 2010 el Grupo de Trabajo sobre Teletrabajo.

El primero de ellos fue presentado en 2002 por de la Diputada Olijela del Valle Rivas (6077-D-02), Incorpora el Contrato de Teletrabajo en la Ley 20744, de Contrato de Trabajo.

En 2004 el Diputado Oscar Lamberto (3224-D-04), presenta un proyecto que, al perder estado parlamentario por falta de tratamiento, fue reproducido en 2006 (0941-D-06). Incorpora al Título III de la Ley 20.744 (t.o.1976) el Capítulo VI, Contrato de Teletrabajo, constituido por el Artículo 102 bis.-

En 2007, la Senadora Graciela Bar (2337-S-07) presentó el Régimen de Teletrabajo. Incorporación de Capítulo VI a la Ley 20744 de Contrato de Trabajo.

También en 2007, el Poder Ejecutivo (0159-PE-07) envió el proyecto de Régimen Jurídico del Teletrabajo en Relación de Dependencia al que nos referimos más arriba.

Por fin, en 2008, la Senadora Adriana Bortolozzi (2537-S-08) presenta un proyecto de Regulación del Trabajo a Distancia Producido a Través de Medios Tecnológicos de Información y Comunicación, cuya nota diferencial es no limitarse al teletrabajo realizado en relación de dependencia.

3.1.1 El proyecto de la Senadora Bortolozzi

Algunos párrafos del proyecto en análisis deben ser transcritos a fin de facilitar la interpretación que se deriva de ellos:

A los efectos de esta ley, se denomina tele-trabajador a la persona que cumpliendo con el encargo de otro, ejecuta su prestación laboral y/o profesional, total o parcialmente en su domicilio o en otros lugares distintos del establecimiento del empleador o cocontratante, a través de la utilización de la informática, las telecomunicaciones u otros medios tecnológicos. (Art. 2)

Cuando la relación de contratantes reúna las condiciones establecidas por los artículos trabajo entre los 21 y 22 de la ley 20.744, el tele-trabajador gozará de los mismos derechos de los demás trabajadores en relación de dependencia. (Art.3)

Figuras no laborales. Presunción. Cuando de las circunstancias de la contratación surgiera que entre el teletrabajador y su contratante no existe relación de dependencia, los derechos y obligaciones de las partes se regirán en orden a lo acordado por aquellas en el instrumento contractual. (Art.4)

En consecuencia, el proyecto se constituye en el primero que reconoce que existen dos categorías de teletrabajadores, los dependientes y los ‘autónomos’.

3.1.2. El Proyecto del Poder Ejecutivo

Tal como resulta del título del proyecto, el mismo está circunscripto a los trabajadores en relación de dependencia.

El proyecto, presentado en 2007, anticipa la posible conversión de trabajo ‘en la empresa’ en ‘teletrabajo’, en la línea de los acuerdos homologados en 2009, a los que se hizo referencia. Aquí como allá cabe preguntarse si las condiciones del domicilio de un trabajador promedio lo harán aceptable para la ART como lugar de prestación del teletrabajo. En igual sentido, ¿qué pasará si el trabajador que conoce las limitaciones estructurales de su domicilio se niega a prestar la conformidad por escrito?

3.1.3. Reflexiones

En los dos proyectos referenciados, los teletrabajadores en relación de dependencia obtendrán cierta protección, al menos, de aprobarse alguno de ellos, pertenecerán a una categoría laboral formalmente reconocida y regulada.

Pero, mientras el proyecto del PE no contempla la situación de los teletrabajadores con contrato distinto del laboral (monotributistas, por ejemplo), que no sólo no son pocos, sino que, dadas las características de flexibilidad del teletrabajo, son los preferidos por los tomadores de su prestación, el proyecto de la Sen. Bortolozzi los contempla, pero refiere las obligaciones de las partes a lo pactado en el contrato. Ello en una relación intrínsecamente asimétrica cual es la relación entre tomador y dador de teletrabajo.

En consecuencia, de prosperar el proyecto del PE, los ‘dependientes’ tendrán cierta protección, pero los ‘contratados’ carecerán de ella, en tanto, de prosperar el de la Sen. Bortolozzi, los ‘contratados’ estarán peor que en el caso anterior, porque habrá una norma que los deja al arbitrio de su cocontratante. No es del caso abundar aquí en relación a las consecuencias esperables de la ‘autorregulación’ en los contratos celebrados entre partes asimétricas (Olivera, 2008), sólo expresar que la parte más fuerte está llamada a imponer sus condiciones.

Luego, los dependientes contarán con un marco protectorio en los casos en que aporten su equipamiento (Art.4), pero deberán soportar en su domicilio “sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador” si bien se declara que los mismos “deberán salvaguardar la intimidad del teletrabajador y la privacidad de su domicilio” (Art.3), cual si fuera posible lograr lo uno sin violentar lo otro. Por lo demás, como se dijo, el proyecto anticipa lo acordado en los convenios homologados.

3.2. Condiciones contextuales

El análisis de las condiciones que conforman el contexto en el que el teletrabajo puede aparecer como una opción tanto para trabajadores como para empleadores en Argentina debe necesariamente empezar por la consideración de la situación en lo relativo a la infraestructura tecnológica. Ella constituye la variable independiente del teletrabajo, toda vez que resulta imposible sin un acceso a Internet de calidad y velocidad proporcional a las demandas del trabajo realizado. Otros datos significativos están constituidos por la capacitación en TICs de los prospectivos teletrabajadores, la percepción social del teletrabajo y la jornada laboral y el lugar de trabajo.

3.2.1. La Infraestructura

De acuerdo al Reporte sobre la Economía de la Información 2009 (UNCTAD, 2009), Argentina es el país latinoamericano que encabeza la penetración de Internet cada 100 habitantes en Latinoamérica (50,32%), seguido por Chile (41,57) y Colombia (35,46). El informe atribuye este posicionamiento a la conjunción de un alto nivel de educación de la población junto a la creciente competencia entre diferentes proveedores de servicios de Internet (ISP), que ayudó a crear las condiciones previas para el crecimiento. Sin embargo, concluye el reporte citado, siendo que estos resultados son alentadores en cuanto al dinamismo y crecimiento que demuestran en la región, indican la necesidad de ajustar el foco de aspectos de calidad de servicio. La región aún está retrasada en términos de adopción de banda ancha y las velocidades ofrecidas son más bien bajas. Ello puede representar un condicionante para acceder a otros beneficios que las nuevas tecnologías proponen –el teletrabajo, por ejemplo-. Así, la penetración de la banda ancha no ha sido tan satisfactoria, pues la más alta se registra en Chile, llegando a 8,43 cada 100 habitantes⁴, seguido de Argentina (7,57), Uruguay (7,33), México (5,36) y Brasil (5,19) (UNCTAD, 2009).

Otros datos, suministrados a la prensa por la empresa Cisco System y la consultora IDC, indican que en nuestro país la utilización de este servicio creció un 35% durante el año 2008 y que hay más de 3.400.000 de usuarios con banda ancha, lo que representa un total a nivel nacional del 8,8% de la población. Sobre ese total, un 94% corresponde a conexiones hogareñas y el resto a la franja laboral/empresarial. Asimismo, los guarismos arrojan que está creciendo el servicio de banda ancha móvil (EDUC AR, 2009).

Sin embargo, la banda ancha todavía se concentra en los grandes centros poblacionales, como la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Santa Fe y la provincia de Buenos Aires. Por el contrario, provincias como Formosa, Salta, Tucumán, Chaco y Jujuy aún presentan una baja tasa de conectividad con alta velocidad, de lo que da cuenta el Mapa Federal de la Banda Ancha elaborado por la Cámara Argentina de Internet (CABASE, 2009).

Entonces, si en Europa “la preocupación inicial por esta nueva modalidad laboral pareció ser la alta tasa de desempleo de la época y la necesidad de recuperar poblaciones enteras sumidas en la pobreza de zonas alejadas de las grandes ciudades” (Duhalde, 2008), en nuestro país, en

⁴ Según fuentes más recientes, el porcentaje sería mayor. “Un estudio realizado por la consultora de marketing DatosClaros, el país alcanza un 31,1% en conectividad de personas a banda ancha, el mayor porcentaje en la región”. This is Chile. Chile lidera penetración de banda ancha en Latinoamérica . Informe de DatosClaros. abril de 2010, <http://www.thisischile.cl/frmCifras.aspx?ID=3166&ej=Estudiar>

tanto no se modifiquen las condiciones de infraestructura, la cuestión referida al teletrabajo estará circunscripta a los grandes centros urbanos.

3.2.2. La capacitación en TICs de los prospectivos teletrabajadores

Como indicáramos, en el Compromiso de San Salvador los ministros de América Latina y el Caribe se obligaron a “Promover la creación de teletrabajo,... la capacitación certificada y la validación de experiencia (Meta 57), lo que se alcanzará cuando se logre “Asegurar que el 90% de los estudiantes, ... hayan utilizado computadores ... Dicha utilización requiere capacitación adecuada según el nivel y tipo de educación y debería contribuir a sus competencias laborales” (Meta 4).

En nuestro país, la Población Económicamente Activa con instrucción secundaria completa se estima en la actualidad en un 16,5%. Esto se complementa con lo que efectivamente ofrece esta instrucción secundaria a los estudiantes en materia de capacitación en las nuevas tecnologías: tanto en la educación pública como en la privada de la Provincia de Buenos Aires hay un solo año de escolaridad en que la materia Informática es obligatoria, y tiene asignada una carga horaria de dos horas cátedra semanales. Ésta se cursa en el 1er. Año de Polimodal, cuando la mayoría de los alumnos tiene entre 14 y 15 años. Lejos estamos de alcanzar la Meta 4 del Compromiso de San Salvador, llamada a capacitar a los futuros teletrabajadores.

Entonces, así como la *empresa* ha ocupado el lugar de la fábrica (Deleuze, 1999) –con la consecuente caída de los empleos formales sujetos a negociaciones colectivas-, la *formación permanente* tiende a sustituir a la escuela. En este marco, la privatización progresiva de la oferta educativa, en tiempos de ajuste estructural, provocó el deterioro creciente de la educación pública y no ha sustentado una formación ética y tecnológica en pos de transformaciones progresistas de la sociedad.

El testimonio de un teletrabajador resalta la importancia de la capacitación. “Como experiencia personal debo referir que teletrabajo desde hace más de tres años. En la formación de un grupo de desarrollo para un sistema de administración de alcance nacional se planteó de forma natural que todo el grupo teletrabajara. Como experiencia extra-personal, son cada vez más colegas y empresas que incluyen al teletrabajo como una forma conveniente de llevar a cabo sus actividades. Las posibilidades que brinda este fenómeno y la posibilidad de aprovecharlas para beneficio del país son difíciles de exagerar en su importancia. Pero la realidad del teletrabajo nos indica que se requiere capacitación para realizarlo, por lo cual las autoridades y la sociedad toda deben tomar conciencia de que la educación es una prioridad

que debe ser mantenida en toda circunstancia” (ETIS ELAC, 2007). La cita transcripta da cuenta de que el nivel de capacitación y capacidad de análisis de quien así se expresa excede con mucho las esperables de la oferta del sistema educativo.

3.2.3. La percepción social del teletrabajo

Según sostiene Duhalde (2008), los trabajadores perciben el teletrabajo como el modelo paradigmático de práctica laboral flexible, y lo aceptan aun cuando supone un agravamiento en sus condiciones de trabajo y de vida. En la búsqueda de una explicación para esta aceptación, el autor reconoce una cierta continuidad entre el discurso de la Unión Europea sobre teletrabajo y el discurso de los teletrabajadores. La atribuye a que se habría llevado a cabo una construcción subjetiva de estos individuos a través de, entre otros, un discurso sumamente extendido y hegemónico que promueve el teletrabajo y sus beneficios.

Si bien algunos teletrabajadores pueden, en virtud de su capacitación específica y de su oferta de trabajo especializada, pautar condiciones para teletrabajar en relación de dependencia imponiendo sus propias condiciones, estos casos no son, en absoluto, la mayoría. Más bien se acepta la posibilidad de teletrabajar como estrategia para mantener las fuentes laborales y bajo condiciones que decide la empresa. Se puede pasar de formar parte estable del personal de la empresa a ser un monotributista o un trabajador *free lance* con una inestabilidad laboral creciente.

3.2.4 La jornada laboral

Uno de los puntos más sensibles al tiempo de dar forma a un posible marco jurídico fue el relacionado con la jornada laboral y la remuneración. Alejandro Bellicoso, asesor técnico de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, explicó en un suplemento económico de un diario nacional (Premici, 2006) la siguiente situación: “Un empleado de un estudio jurídico comienza a teletrabajar. Su empleador lo manda a la casa y le empieza a girar tres casos por día y al final de la semana posee más de diez expedientes para analizar con el consiguiente mensaje del jefe de personal: ‘Acomodate los horarios como quieras, total estás en tu casa’. Habrá días donde el teletrabajador no contará con una jornada de trabajo y otra de descanso sino que tendrá una única jornada. ¿Cómo se regula esta situación?”. Plantea esa nota que el proyecto lo deja abierto a la negociación de empresarios y sindicatos en los convenios colectivos. Sin embargo, ésta es una cuestión central del teletrabajo, actividad que modifica radicalmente el concepto histórico de la jornada laboral. “Los teletrabajadores poseen características peculiares, por lo tanto, creo que los sindicatos tradicionales deberían

aggiornarse, es decir, modernizarse para poder englobar en sus organizaciones esta franja de trabajadores. Esto obedece a un nuevo orden público del trabajo donde no se pensará más en la clásica jornada laboral y sí en un tiempo de disposición, donde los empleadores harán los aportes –por ejemplo– en proporción a la cantidad de horas que el empleado estuvo disponible”, aseveró Viviana Díaz, coordinadora de la Comisión de Teletrabajo de la cartera a cargo de Tomada (Premici, 2006).

La jornada laboral es fundamental para pensar cómo funciona la flexibilización en el teletrabajo. La tendencia de los empleadores es a establecer con el teletrabajador un vínculo comercial más que laboral. Como se remunera por objetivos, existe una relación de continuidad conceptual con el trabajo a destajo. Y, como los trabajadores deben autogestionar su propio empleo y tiempo, existe el temor a decir que no. Amalia Miano, investigadora de la UBA, concluye que el “teletrabajador se autocontrola, se autoexige. Es una nueva forma de organización del trabajo bajo un contexto de flexibilización laboral” (Premici, 2006). Al respecto, un teletrabajador expresa que un “punto importante es que al teletrabajar pierde sentido hablar de jornada de 8 horas. La idea es la del trabajo por objetivos, hoy muchas empresas trabajan por objetivos. Lo importante es que las cosas estén hechas para cuando quedaron establecidas. Veo como algo positivo que el tiempo lo manejo yo y diseño a la hora que yo quiero. Como negativo quizá se pierda un poco la noción de empresa, la noción de pertenencia de los empleados con un objetivo común. Se vuelve difusa la visión global del proyecto y cada uno queda un poco atomizado en la pequeña parte del trabajo que le corresponde.” (Sánchez, 2004)

3.2.5 El lugar de trabajo

El lugar de trabajo es un elemento relevante en la consideración de la cuestión desde la perspectiva de los trabajadores. Un teletrabajador manifiesta “Yo era un poco reticente a teletrabajar. Mientras estuve en las oficinas muchas veces teletrabajé. Veía que desde mi casa perdía aspectos positivos de estar trabajando en un lugar físico con otras personas, donde factores como el contacto humano o el intercambio de ideas pueden enriquecer el trabajo.” (Sánchez, 2004)

En sitios especializados en la difusión de la temática vemos cómo la cuestión se limita a recomendaciones sobre cómo acondicionar el espacio de trabajo en la propia casa. Ellas nos muestran el impacto que causa en la vida cotidiana de una familia esta modalidad laboral: “tanto los teletrabajadores como cualquier otra persona que decida trabajar desde su casa, debe adaptar un lugar en su vivienda. Si la misma es amplia, será muy fácil encontrar un

sector: una habitación no utilizada, un ático o un garaje desocupado, debajo de una escalera o un sector inutilizado que pueda ser ideal para aprovechar como espacio de trabajo.” Se reconoce que, sin embargo, “existen numerosos hogares donde tales espacios ociosos no existen”, por lo que se propone “deberá acondicionarse un lugar existente y delimitarlo lo mejor posible. Podríamos mencionar, por ejemplo: un espacio del comedor o de la cocina; un balcón o una terraza que puedan aislarse con la ayuda de algún cerramiento; si existiera una escalera, podría aprovecharse el espacio que queda debajo de la misma; y aun en un dormitorio, si existiera la posibilidad de elevar una cama, podría adoptarse una idea similar.” (Slesaransky, 2006) En suma, construir en la casa del teletrabajador un box al estilo de los observables, por ejemplo, en los telecentros.

3.3. El teletrabajo como objeto posible para emprendimientos asociativos

Frente al desempleo y la quiebra de empresas, grupos de trabajadores y trabajadoras se han constituido en emprendedores a distinta escala a través de salidas asociativas. En este marco, el teletrabajo se presenta como un objeto posible para los emprendimientos asociativos. Esto requiere abordar la problemática de la “brecha digital” y proveer a la inclusión digital de las organizaciones participantes y sus miembros, no sólo en términos de acceso a las TICs y capacitación así como de inclusión dinámica en la Sociedad de la Información (De Ortúzar et al, 2007) sino también de utilización efectiva de las potencialidades disponibles en las actividades económicas emprendidas.

La interconexión y articulación de los emprendimientos asociativos con sectores similares o complementarios en redes que trabajen para convertir las experiencias puntuales en sistemas asociativos más complejos permite que puedan dar saltos de calidad en servicios, comercialización, interrelaciones sociales, financiamiento social e innovación tecnológica.

La cuestión es que, así como no cabe aplicar a los emprendimientos asociativos el régimen de trabajo en relación de dependencia, no cabría aplicar el del teletrabajo en tales condiciones. En consecuencia, sea que se apruebe el proyecto de la Senadora Bortolozzi (que prevé el teletrabajo en régimen no laboral) como el del Poder Ejecutivo, que se limita al teletrabajo en relación de dependencia, en la hipótesis de que estos emprendimientos asociativos se incorporaran al teletrabajo, esos teletrabajadores quedarán al margen de un régimen formal de protección de su actividad.

4 LA SOCIEDAD DE CONTROL

La imagen del trabajador devenido teletrabajador a instancias de su empleador, decidiendo 'libremente' la extensión de la jornada de trabajo que asignará al cumplimiento de los objetivos propuestos por 'la empresa' en el espacio otrora privado de su domicilio, hoy convertido en 'lugar de trabajo' al alcance de los sistemas de control del empleador evoca el escenario del tránsito de la *sociedad disciplinaria* de Foucault (1973) a la *sociedad de control* de la que habla Deleuze (1999).

Foucault encuentra en la Europa de finales del siglo XVIII y principios del XIX el momento fundacional de una forma de poder, que denomina *sociedad disciplinaria*. Esta forma de dominación viene a sustituir, sostiene, a las que existían con anterioridad (esclavitud, vasallaje, ascetismo o de tipo monástico) Estas sociedades operan mediante la organización de grandes centros de encierro. En ellas el individuo pasa sucesivamente de un círculo cerrado a otro, cada uno con sus leyes: primero la familia, después la escuela ("ya no estás en tu casa"), después el cuartel ("ya no estás en la escuela"), a continuación la fábrica, cada cierto tiempo el hospital y a veces la cárcel, el centro de encierro por excelencia. Estas sociedades alcanzan su apogeo a principios del siglo XX.

Deleuze (1999) describe cómo la sociedad disciplinaria está siendo reemplazada, aún en los países 'emergentes', por lo que denomina *sociedad de control*, basada en lo que Paul Virilio ha analizado como las formas ultrarrápidas que adopta el control 'al aire libre', reemplazando a las antiguas disciplinas que actuaban en el período de los sistemas cerrados. "En una sociedad de control, la fábrica es sustituida por la empresa, y la empresa es un alma, es etérea" plantea Deleuze. Asimismo dice que la fábrica "hacía de los individuos un cuerpo, con la doble ventaja de que, de este modo, el patrono podía vigilar cada uno de los elementos que formaban la masa y los sindicatos podían movilizar a toda una masa de resistentes. La empresa, en cambio, instituye entre los individuos una rivalidad interminable a modo de sana competición, como una motivación excelente que contrapone unos individuos a otros y atraviesa a cada uno de ellos, dividiéndole interiormente."

Aplicando estos conceptos a lo desarrollado más arriba en relación al teletrabajo, nos encontramos con que si el teletrabajo será vehículo de inclusión en alguna sociedad, más que en la Sociedad de la Información, lo será en la Sociedad de Control.

5. Conclusiones

El acceso a los bienes materiales y simbólicos de esta nueva era es dificultoso y hasta inalcanzable para la mayor parte de la población mundial. La disponibilidad de información para su aprovechamiento individual y colectivo está sesgada por los intereses de las grandes corporaciones y el acceso a ella delimitado por la precarización laboral y la desprotección social.

Planteamos entonces que, para que el teletrabajo se posicione como una alternativa socialmente valiosa y más allá de la necesidad de prestar especial atención a las condiciones legales y sociales en que se desenvuelven las relaciones laborales para los teletrabajadores en relación de dependencia, se requiere de políticas educativas que posibiliten, a través de acciones educativas planificadas para los diversos niveles, que se logre la capacidad de transformar la información en conocimiento, así como de acciones que faciliten el acceso a las nuevas tecnologías e infraestructura que permita optimizar su utilización..

Al presente, la toma de decisiones, la planificación de actividades y la modalidad de llevarlas a cabo está, en la mayoría de los casos, en manos de las empresas. El colectivo de trabajadores se encuentra, en tanto, fraccionado por divisiones surgidas en el marco de las políticas neoliberales que tuvieron como consecuencias el debilitamiento de los espacios sindicales y obstáculos crecientes para las negociaciones colectivas que han generado trabajadores desprotegidos y aislados quienes, bajo el signo de la flexibilización laboral, debieron aceptar condiciones muy desfavorables de empleo. En tal situación, entonces, se hace necesario atender a los múltiples aspectos que presenta el teletrabajo.

Esta modalidad puede convertirse en una alternativa virtuosa de trabajo si se evalúan correctamente las condiciones que deben ofrecerse para el desempeño adecuado de los teletrabajadores; si a partir de instancias asociativas y colectivas se pueden promover normas y acuerdos que sienten bases comunes para los teletrabajadores desde su propia perspectiva; si se provee a una capacitación adecuada en los distintos niveles educativos para que todo trabajador tenga capacidad para desempeñarse habitualmente o en ocasiones como teletrabajador y si se diseñan políticas públicas que disminuyan las distancias sociales para el acceso a las nuevas tecnologías, sumadas acciones colectivas que busquen nuevas oportunidades y coloquen en la agenda los intereses de todos los ciudadanos para ser cada vez más protagonistas en la vida pública de nuestro país.

En suma, de las decisiones que se tomen de cara a las relaciones laborales para los teletrabajadores en relación de dependencia, las acciones educativas planificadas para alcanzar la capacidad de transformar la información en conocimiento, las acciones estatales y colectivas tendientes al acceso mayoritario a bienes tecnológicos y la inclusión digital de los

emprendimientos asociativos para la utilización efectiva de las potencialidades de las TICs en las actividades económicas emprendidas dependerá que el teletrabajo sea meramente una herramienta eficiente para la construcción de una Sociedad de Control o un instrumento de genuino desarrollo de una Sociedad de la Información más justa.

En este marco, el teletrabajo, con cuya difusión a nivel continental se ha comprometido activamente nuestro país al coordinar el GdT sobre teletrabajo de eLAC, más que una herramienta de inclusión de los discapacitados y otros sectores desfavorecidos en la Sociedad de la Información, parece un eficiente mecanismo de inclusión de los capacitados en una Sociedad de Control, teletrabajando para la *fábrica global*, aquella que permite que las corporaciones utilicen la combinación más beneficiosa entre mano de obra barata, menor presión impositiva, menores estándares nacionales en condiciones de trabajo, salud y ambiente y acceso a recursos naturales y servicios.

Bibliografía

Asociación Argentina de Teletrabajo. Acercándonos al teletrabajo. Año 2 N°21, julio de 2004

http://www.aat-ar.org/Revista_art.asp?iid=289

Boiarov Sonia A.: "Proyecto de regulación para el encuadre legal del teleempleo o teletrabajador en relación de dependencia en Argentina". Primer Congreso Iberoamericano de Teletrabajo en su fase virtual, 2002.

CABASE, Mapa Federal de la Banda Ancha. 10 de diciembre de 2008,

<http://www.cabase.org.ar/noticias.php?sec=10&id=14>

Centro de Teletrabajo y Teleformación. El sitio de sus fundadores.

<http://www.caminandoutopias.org.ar/>

Compromiso de San Salvador. Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, San Salvador, 6 al 8 de febrero de 2008

[http://www.eclac.org/socinfo/noticias/noticias/2/32362/2008-1-TICs-Compromiso de San Salvador.pdf](http://www.eclac.org/socinfo/noticias/noticias/2/32362/2008-1-TICs-Compromiso%20de%20San%20Salvador.pdf)

Creziendo de personas para personas. Flexibilidad laboral y teletrabajo, instrumentos eficaces ante la crisis, Mayo 1, 2010. <http://creziendo.com/2010/05/01/flexibilidad-laboral-y-teletrabajo-instrumentos-eficaces-ante-la-crisis/>

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Declaración de Principios Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio Documento WSIS-03/GENEVA/4-S, 12 de mayo de 2004, Original: inglés.

<http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

de Ortúzar M. G, Olivera N. y Proto A.. “Justice and law in /for the Information Society”, COLLECTeR Iberoamérica 2007 (Collaborative Electronic Commerce Technology and Research, Córdoba, Argentina, Actas del Congreso, Publicado por el Comité Organizador, pp.297-304.

Declaración de Lisboa, de los Jefes y Jefas de Gobierno de los países iberoamericanos reunidos de 2009 en torno al tema de “Innovación y Conocimiento”
<http://www.cumbresiberoamericanas.com/principal.php?p=959>

Deleuze, Gilles. “Las sociedades de control” En: Ferrer Christian (comp.) *El lenguaje libertario*. Buenos Aires, Altamira, 1999.

Díaz, Viviana (Coordinadora), Teletrabajo. Comisión de Teletrabajo.
http://www.seminariogov.sgp.gov.ar/sitio/ponencias/docs/Teletrabajo-Viviana_Diaz.pdf

Duhalde Santiago. “TIC, discurso y trabajo. Ideología en el mundo laboral”, Argumentos 9, julio de 2008

EDUC AR, Noticias y agenda, Ciberculturas. Crece el uso de banda ancha en Argentina, 2009. <http://portal.educ.ar/noticias/ciberculturas/crece-el-uso-de-banda-ancha-en.php>

eLAC -Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe-. <http://www.eclac.org/socinfo/elac/>

ETIS-LAC, Exportación de Teleservicios para la Inclusión Socio-Laboral de América Latina y el Caribe,. Resumen del Informe Científico de la Investigación Etis-Lac, Mayo 2007,
<http://www.etis-lac.org.ar>

Foucault, Michel. La verdad y las formas jurídicas, Río de Janeiro, 1973.
<http://www.pensamientopenal.com.ar/04042008/filosofia02.pdf>

Lenguita, P., Duhalde, S., Villanueva, M. M. “Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina”, en *Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*, Asociación Argentina de Estudios del Trabajo (ASET), Buenos Aires, agosto de 2005.
<http://www.aset.org.ar/congresos/7/12016.pdf>

Margulis, Mario. “Globalización e Ideología”. En: Temas de Antropología. Actas del V Congreso Argentino de Antropología Social, 1997.”

Masuda, Yoneji. La sociedad informatizada como sociedad post-industrial, Fundesco-Tecnos, Madrid, 1984

Mattioli, Laura. Teletrabajo en Argentina: Proyecto de Regulación para el Encuadre Legal del Teleempleado o Teletrabajador en Relación de Dependencia, 2002, en: Centro de Teletrabajo y Teleformación. El sitio de sus fundadores.

<http://www.caminandoutopias.org.ar/>

Nervi, Laura. “Determinantes, problemas y desafíos en el contexto de la integración económica en Norteamérica”. VI Congreso Latinoamericano de Ciencias Sociales y Medicina, México, 1997.

Olivera N. “Reflexiones en torno al sistema jurídico de la Sociedad de la Información”, Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP, N° 38 (Nueva Serie) Editorial La Ley, 2008, pp.597/609.

Premici, Sebastián. “Sin horario y sin límites. La expansión del teletrabajo y la flexibilización laboral”. Página 12, Cash, Domingo, 16 de julio de 2006

Sánchez, Martín. Teletrabajo en Argentina: Es imprescindible desarrollar una buena imagen corporativa de uno mismo, 2004, en: Centro de Teletrabajo y Teleformación. El sitio de sus fundadores. <http://www.caminandoutopias.org.ar/>

Slesaransky, Viviana P. El espacio de trabajo, *15 de octubre de 2006*, en: Centro de Teletrabajo y Teleformación. El sitio de sus fundadores. <http://www.caminandoutopias.org.ar/>

Tello C.y Ramírez A. “Permanencias y rupturas en la clase trabajadora argentina frente a nuevos actores sociales”. Actas del Congreso Latinoamericano de Antropología. Rosario, Asociación Latinoamericana de Antropología (ALA), 2005

UNCTAD, Information Economy Report 2009. Trends and Outlook in Turbulent Times, http://www.unctad.org/en/docs/ier2009embargo_en.pdf